

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT JAILOLO KABUPATEN HALMAHERA BARAT

**ALVONCE DOWONGI
FLORENCE DAICY LENGKONG
BURHANUDDIN KIYAI**

ABSTRACT This research comes from problem that policy of public services in particular related to implementation UU 25 nomor tahun 2009 about public services has not implemented by western halmahera district government specially in subdistrict jailolo office. This condition indicated that has not enough quantity and quality the services employer of human resources office building, facilities and equipment for backing up services has not enough.

This research used qualitative's approximation with application description method. Data and information gathered by the interview technics to is informan, and completed with observation technic and dokumentation, then analyzed with approximation interaktion-description technics.

There by, inferential that problem can impeded implementation public services in subdistrict jailolo office has not enough quantity and quality of human (employer) public services. There fore, suggested a government of western halmahera need involve services employer in exercise functional on the services sector and pay attention harge of facility and infrastructure with equipment for backing up service, especially reallocate building subdistrict office to representative location and to completing facility with equipment for backing up services so as to recipient service receiver feel contented on the given services from subdistrict jailolo's government.

Keywords : Policy Implementation, public service

PENDAHULUAN

Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk mewujudkan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Pernyataan tersebut mengandung makna Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga Negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan

pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Sehingga itu efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik-buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Namun kondisi obyektif menunjukkan bahwa kinerja birokrasi pelayanan publik masih jauh dari harapan masyarakat. Hasil penelitian Dwiyanto,

dkk (2002) di beberapa daerah di Indonesia menemukan bahwa kinerja birokrasi pelayanan publik di daerah masih jauh dari yang diharapkan dilihat dari aspek akuntabilitas, responsivitas, efisiensi, dan orientasi pelayanan. Hal itu menurut Dwiyanto dkk (2002) ditunjukkan oleh masih sering diabaikannya kepentingan pengguna jasa dalam penyelenggaraan pelayanan publik; norma dan kriteria pelayanan masih ditentukan oleh prosedur dan juklak atau juknis; masih lemahnya kemampuan instansi pemerintah dalam menanggapi keluhan masyarakat pengguna jasa; keseriusan menempatkan kualitas pelayanan sebagai sentral dari perilaku birokrasi masih amat jauh sebagaimana terlihat dari kecenderungan energi yang dihabiskan instansi-instansi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih amat terbatas.

Buruknya pelayanan publik tersebut sangat mudah dipahami mengingat birokrasi pemerintah saat itu menjadi instrumen yang efektif bagi penguasa untuk mempertahankan kekuasaannya. Para pejabat lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa daripada pelayan masyarakatnya. Akibatnya, sikap dan perilaku aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan

pelayanan publik cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat. Selain itu, tingginya budaya paternalistik telah ikut memperburuk sistem pelayanan publik melalui penempatan elit politik dan elit pemerintahan sebagai variabel yang dominan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Elit politik dan elit pemerintahan, dan/atau yang dekat dengan mereka, seringkali memperoleh perlakuan istimewa dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Dwiyanto dkk, 2002).

Di tingkat daerah, kondisi seperti itu diperburuk lagi dengan intervensi pemerintah pusat yang terlalu besar kepada daerah. Hasil penelitian Mardiasmo (2002) menemukan bahwa intervensi pemerintah pusat yang terlalu besar di masa lalu telah menyebabkan inisiatif dan prakarsa daerah cenderung mati sehingga pemerintah daerah seringkali menjadikan pemenuhan peraturan sebagai tujuan, dan bukan sebagai alat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Sejak tahun 1999 bangsa Indonesia memasuki babak baru dalam penyelenggaraan otonomi daerah yang ditandai dengan keluarnya UU Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan

Daerah, yang kemudian dalam perkembangan selanjutnya diganti dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Apabila dicermati, pada dasarnya misi dan tujuan dari kebijakan otonomi daerah yang diamanatkan dalam undang-undang tersebut adalah : *pertama*, meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat; *kedua*, menciptakan efisiensi dan efektivitas pengelolaan sumberdaya lokal/daerah untuk kepentingan peningkatan kesejahteraan masyarakat; dan *ketiga*, untuk memberdayakan dan menciptakan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pemerintahan dan pembangunan (Mardiasmo, 2002).

Implementasi kebijakan otonomi daerah tersebut telah mendorong terjadinya perubahan struktural, fungsional, dan kultural dalam tatanan penyelenggaraan pemerintahan daerah, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kapabilitas dan efektivitas pemerintah daerah dalam menyelenggarakan

pelayanan publik yang berkualitas sesuai harapan masyarakat.

Harus diakui bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah pada era otonomi daerah sekarang ini mengalami pembaharuan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, bahwa pembaharuan dari kedua sisi tersebut belumlah memberikan hasil yang memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat tentang penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, tidak adanya jaminan kepastian (hukum, biaya, dan waktu), serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang mengindikasikan penyimpangan dan KKN (Kep. Menpan No. 26 Tahun 2004). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik juga menyatakan bahwa dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih diperhadapkan

pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu tatanan baru masyarakat diperhadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi dan perdagangan. Kondisi seperti ini perlu disikapi secara bijak melalui langkah-langkah kegiatan yang terus menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan. Untuk itu diperlukan konsepsi tentang sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana yang diamanatkan oleh UUD 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Pada pasal 2 dan pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memenuhi kepastian hukum dalam hubungan antara

masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Tujuan undang-undang pelayanan publik ini ialah : terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; terwujudnya “Implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik” yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan : kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan ketepatan waktu, serta kecepatan/kemudahan/dan keterjangkauan pelayanan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga secara tegas menyebutkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik, seperti mengenai standar pelayanan; maklumat pelayanan; pengelolaan sistem informasi pelayanan; pengelolaan sarana/prasarana dan fasilitas

pelayanan; biaya/tarif pelayanan; perilaku pelaksana dalam pelayanan. Implementasi sistem penyelenggaraan pelayanan publik tersebut diharapkan dapat meningkatkan kinerja instansi-instansi penyelenggara pelayanan publik, antara lain seperti pemerintah kecamatan.

Fenomena yang terjadi di kantor Camat Jailolo Kabupaten Halmahera Barat, dari hasil pengamatan yang dilakukan masih terlihat banyak kelemahan dalam implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik. Hal itu ditunjukkan dengan beberapa hal seperti : persyaratan teknis dan administratif pelayanan yang masih memberatkan masyarakat, prosedur pelayanan masih berbelit-belit, tidak adanya kepastian jadwal pelayanan dan kepastian waktu penyelesaian pelayanan, kurang transparan mengenai rincian biaya pelayanan, kurangnya kedisiplinan dan tanggung jawab petugas pelayanan dalam menyelesaikan pelayanan.

Terdorong oleh beberapa permasalahan serta pemikiran di atas, penulis tertarik mengangkat judul penelitian “implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Camat Jailolo kabupaten Halmahera Barat.

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Yang Digunakan

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif-kualitatif. Soemanto (2005) mengemukakan, bahwa penelitian deskriptif-kualitatif berusaha mendeskripsikan apa yang ada (bisa mengenai kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang sedang tumbuh, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi atau kecenderungan yang tengah berkembang). Dalam penelitian deskriptif-kualitatif hanya menekankan, tidak berhak mengontrol keadaan.

B. Fokus Penelitian dan Definisi Konsep

Sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian sebagaimana yang telah disebutkan di muka, maka yang menjadi fokus penelitian ini adalah “implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik” pada pemerintah kecamatan Jailolo. Implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik didefinisikan sebagai pelaksanaan atau penerapan penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana yang diamanatkan dalam undang-undang tentang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009, yang meliputi : standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi pelayanan publik,

pengelolaan sarana prasarana dan fasilitas pelayanan publik, biaya/tarif pelayanan publik, dan perilaku pelaksana dalam pelayanan. Indikator keberhasilan implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik tersebut dilihat dari empat faktor seperti yang dikemukakan dalam model implementasi kebijakan dari Edward III yaitu : (1) komunikasi, yaitu komunikasi antara pemerintah kecamatan dengan masyarakat; (2) sumberdaya, yaitu ketersediaan sumberdaya manusia dan sumberdaya financial yang memadai; (3) disposisi, yaitu sikap dari para pelaksana (pegawai) seperti kejujuran, komitmen, dan tingkat demokratis; dan (4) struktur birokrasi, yaitu ketersediaan SOP yang mudah dipahami, dan struktur organisasi yang didesain secara ringkas dan fleksibel.

C. Jenis Data dan Sumber Data (Informan)

Jenis data yang dikumpulkan untuk dianalisis dalam penelitian ini ialah data primer atau data yang bersumber langsung dari informan/responden yang ditentukan. Selain itu juga dikumpulkan data sekunder yang bersumber dari dokumen-dokumen tertulis, yang berfungsi sebagai pelengkap data primer.

Sumber data atau informan pada penelitian ini adalah para aparatur pemerintah kecamatan (pegawai kantor

Camat Jailolo), tokoh masyarakat dan masyarakat. Pegawai kantor Camat Jailolo sebanyak 4 orang yang mempunyai tugas dalam mengurus pelayanan publik, tokoh masyarakat sebanyak 4 orang dan masyarakat sebanyak 7 orang. Dengan demikian maka jumlah informan semuanya sebanyak 15 orang.

D. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Instrumen dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Wawancara; digunakan untuk mengumpulkan data primer, yaitu dengan cara melakukan dialog langsung dengan para informan dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah dipersiapkan terlebih dahulu; Observasi; yaitu melakukan pengamatan secara langsung peristiwa yang berkaitan dengan obyek/variabel/fokus yang diteliti, guna melengkapi data primer hasil wawancara; Studi dokumentasi; yaitu melakukan mengumpulkan data sekunder sebagai pendukung data primer; Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan menghimpun dan menelaah data yang telah tersedia di kantor Camat Jailolo yang berkaitan dengan obyek yang diteliti.

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif-kualitatif, dengan prosedur atau langkah-langkah sebagai berikut (Arikunto, 2002) : Penilaian data, Analisis dan interpretasi data, Penyimpulan terhadap hasil analisis dan interpretasi data.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Wawancara

Sebagaimana telah di kemukakan dalam Undang–Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan untuk mengungkapkan bagaimana Implementasi Kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan Jailolo Kabupaten Halmahera Barat, maka telah dilakukan wawancara dengan para informan yaitu pegawai yang berwenang dalam bidang pelayanan publik serta masyarakat setempat, baik sebagai tokoh masyarakat maupun sebagai penerima jasa layanan.

Hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara dengan informan sebanyak 15 orang, terdiri dari pegawai pemerintah kecamatan Jailolo Kabupaten Halmahera Barat 4 orang, tokoh masyarakat 4 orang dan masyarakat penerima jasa layanan sebanyak 7 orang dengan deskripsi hasil wawancara sebagai berikut :

1. Aspek komunikasi, dari 15 (lima belas) informan, 14 informan berpendapat bahwa komunikasi yang dilakukan dalam pelayanan sudah memadai di mana setiap isi kebijakan, tujuan dan sasaran pelayanan yang akan di implementasikan oleh pimpinan selalu mengkomunikasikan terlebih dahulu kepada pelaksana kebijakan, bahkan pelaksana kebijakan pelayanan selalu memberikan sosialisasi atau penjelasan tentang bentuk program serta tujuan dan sasaran program pelayanan kepada kelompok sasaran yakni masyarakat. Namun masalah yang dihadapi oleh para pelaksana yaitu tampaknya masalah implementasi undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik belum dilaksanakan sepenuhnya, seperti masalah waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang terlalu memakan waktu berjam-jam, kemudian masalah nepotisme di mana para aparat pelaksana masih cenderung mendahulukan keluarga mereka.
2. Aspek sumberdaya, 15 informan berkomentar yang sama bahwa ketersediaan sumberdaya yang

diperlukan dalam mengimplementasikan kebijakan pelayanan publik di kantor kecamatan Jailolo Kabupaten Halmahera Barat masih kurang memadai. Disebabkan kebanyakan jumlah tenaga pegawai, walaupun telah berpendidikan formal yang cukup memadai, namun disisi ketrampilan/keahlian dibidang tugasnya, tampaknya belum memadai. Sementara sarana dan prasarana pendukung lainnya juga belum memadai.

3. Aspek disposisi, yakni 15 informan berpendapat yang sama bahwa sikap yang diperlihatkan oleh implementor program (pegawai/petugas), seperti komitmen dalam memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya, kejujuran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sejujurnya, dan bersemangat dalam pengabdian kepada masyarakat sudah memadai.
4. Aspek struktur Organisasi, 15 informan berpendapat yang sama juga bahwa struktur organisasi pelaksana pelayanan dan mekanisme pelayanan sudah memadai, karena pembagian

kerjanya sudah jelas. Namun ada beberapa informan yang berpendapat bahwa sistem yang berbelit-belit (alur pelayanan) dan memakan waktu berjam-jam, meskipun dapat dipahami oleh masyarakat penerima pelayanan.

B. Pembahasan

Hasil pengumpulan data sesuai indikator-indikator implementasi kebijakan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat Jailolo Kabupaten Halmahera Barat yakni Komunikasi, Sumber daya, Disposisi dan Struktur Organisasi. Berikut ini hasil penelitian dengan menyesuaikan dari beberapa teori yang bersangkutan dengan indikator penelitian ini, yakni :

1. Komunikasi

Istilah komunikasi diambil dari perkataan bahasa Inggris, yaitu *communication*. Istilah ini bersumber dari bahasa latin "communis" artinya : pemberitahuan, pemberian bagian (dalam sesuatu) di mana saja pembicara mengharapkan pertimbangan atau jawaban dari pendengarnya, ikut mengambil bagian bersama-sama. Kata kerjanya *communicare* artinya bermusyawarah, berunding atau berdialog. Jadi, komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang

kepada orang lain untuk memberitahu, mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik secara lisan (langsung) ataupun tidak langsung melalui media (Effendy, 2010).

Komunikasi organisasi (organization communication) yaitu pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi (Wiryanto, 2005 dalam Effendy, 2010).

Komunikasi dalam organisasi sangat penting, karena tanpa komunikasi organisasi tidak dapat mengimplementasikan sesuatu yang menjadi tujuan dan sasaran suatu organisasi, sebab Komunikasi berlangsung apabila terjadi kesamaan makna dalam pesan yang diterima oleh komunikan, dengan kata lain komunikasi adalah proses pembuat pesan yang sejalan bagi komunikator dan komunikan.

Komunikasi yang dimaksud dalam penelitian ini, yaitu promosi ataupun penerangan/penjelasan tentang jenis/bentuk program serta tujuan dan sasaran program pelayanan publik pemerintah kecamatan Jailolo kabupaten halmahera Barat.

Dengan menganalisis hasil wawancara sesuai teori bahwa komunikasi yang dilakukan oleh

pemerintah kecamatan Jailolo Kabupaten Halmahera Barat tentang penyelenggaraan pelayanan publik sudah memadai. Camat selaku pemimpin di kecamatan tersebut sudah mengkomunikasikan setiap isi kebijakan, tujuan dan sasaran dalam mengimplementasikan kebijakan yang dibuat kepada pelaksana kebijakan dalam hal ini para pegawai, sehingga pelaksana pelayanan juga menyampaikan kepada kelompok sasaran yakni masyarakat penerima jasa layanan. Hal ini dilakukan agar masyarakat mengetahui alur atau mekanisme dalam mengurus kepentingan mereka dikantor kecamatan Jailolo Kabupaten Halmahera Barat. Akan tetapi dalam mengimplementasikan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang sistem penyelenggaraan pelayanan publik belum sepenuhnya di implementasikan.

2. Sumberdaya

Sumber Daya, Edward III memberi ruang lingkup untuk sumber daya, merupakan kemampuan implementor baik tingkat pendidikan, tingkat pemahaman terhadap tujuan dan sasaran serta aplikasi detail program, kemampuan menyampaikan program dan mengarahkan, ketersediaan dana yakni berapa dana yang akan dialokasikan dan prediksi kekuatan dana dan besarnya

biaya untuk implementasi program/kebijakan.

Sumber Daya merupakan unsur lingkungan hidup yang terdiri atas sumber daya manusia, sumber daya alam hayati, sumber daya alam nonhayati, dan sumber daya buatan (Undang-undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 1982). Dengan demikian, semua sumber daya baik manusia, materi maupun energi yang secara nyata dan potensial dapat digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan manusia disebut sumber daya (Manan, 1978).

Dengan demikian walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor maupun pelaksana kebijakan kekurangan sumberdaya untuk melaksanakannya, maka implementasinya tidak akan berjalan secara efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumberdaya manusia (pegawai), maupun sarana dan prasarana, kompetensi implementor dan sumber daya financial, maka dapat disimpulkan bahwa sumberdaya yang dimaksud adalah ketersediaan dan tingkat memadainya sumberdaya yang diperlukan dalam implementasi program, seperti : sumberdaya manusia (pegawai/petugas pelayanan),

sumberdaya finansial (dana/anggaran), fasilitas dan peralatan pendukung lainnya yang tersedia di kantor kecamatan Jailolo Kabupaten Halmahera Barat.

Dalam hasil wawancara di kecamatan Jailolo Kabupaten Halmahera Barat menunjukkan bahwa sumberdaya manusia dalam hal ini pegawainya belum optimal karena belum sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan di kantor Kecamatan Jailolo. Hal ini disebabkan tingkat pendidikan para pegawainya masih rendah, sumberdaya finansial dan fasilitas dan peralatan lainnya juga belum cukup memadai dalam mendukung aktivitas pelayanan kepada masyarakat.

3. Disposisi

Menurut Edward III menyatakan bahwa ruang lingkup disposisi yaitu karakter pelaksana yakni tingkat komitmen dan kejujuran dapat diukur dengan tingkat konsistensi antara pelaksana kebijakan dengan kebijakan yang telah ditetapkan, semakin sesuai dengan guideline semakin tinggi komitmennya. Tingkat demokratis dapat diukur dengan intensitas pelaksana melakukan proses sharing dengan kelompok sasaran, mencari solusi dari masalah yang dihadapi dan melakukan diskresi yang berbeda

dengan guideline guna mencapai tujuan dan sasaran program.

Disposisi Merupakan watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, bahkan pelaksana kebijakan seperti komitmen, kejujuran, dan sifat demokratis dalam mengimplementasikan kebijakan pelayanan kesehatan masyarakat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa disposisi yaitu karakteristik yang menempel kepada implementor, (pegawai/petugas) seperti: komitmen dalam memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya, kejujuran, semangat pengabdian.

Senada dengan teori diatas dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa camat dan pegawai kecamatan Jailolo kabupaten Halmahera Barat, sudah memiliki komitmen yang tinggi, sifat kejujuran dan semangat pengabdian yang tinggi dalam mengimplementasikan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik, serta memiliki sifat demokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi, Edward III menjelaskan bahwa struktur organisasi menjadi penting dalam implementasi kebijakan. Aspek struktur birokrasi ini

mencakup dua hal penting pertama adalah mekanisme, dan struktur organisasi pelaksana sendiri. Mekanisme implementasi program biasanya sudah ditetapkan melalui *standar operating procedur* (SOP) yang dicantumkan dalam guideline program/kebijakan.

Menurut Stoner dalam Thoha (2002) Organisasi adalah suatu pola hubungan-hubungan yang melalui mana orang-orang di bawah pengarahan manajer mengejar tujuan bersama. Menurut Thoha (2002), Organisasi adalah bentuk setiap perserikatan manusia untuk mencapai tujuan bersama.

Organisasi Menurut Chester I. Bernard (Harmon and Mayer, 1986), merupakan suatu sistem aktivitas kerjasama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih. Struktur organisasi merupakan susunan tugas dan fungsi yang membagi habis kepada personil dalam organisasi guna mengimplementasikan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa struktur organisasi yang dimaksud adalah struktur organisasi pelaksana pelayanan dan mekanisme/prosedur pelayanan yang jelas, sistimatis, tidak berbelit-belit, mudah dipahami oleh masyarakat penerima pelayanan.

Hasil wawancara yang dilakukan di Kantor Kecamatan Jailolo Kabupaten Halmahera Barat sesuai dengan observasi bahwa pemerintah kecamatan Jailolo memiliki aturan yang jelas atau aturan operasional/prosedur kerja (SOP) yang jelas dalam mengatur tugas/fungsi dari masing-masing orang/jabatan yang ada dalam melaksanakan pokok-pokok kebijakan khususnya di seksi pelayanan umum.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, maka dapat disimpulkan hasil penelitian ini dengan mengacu pada rumusan masalah dan tujuan penelitian, sebagai berikut :

1. Bahwa Implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Kecamatan Jailolo Kabupaten Halmahera Barat yang diamati dari empat aspek atau indikator, pada prinsipnya telah berjalan dengan baik, kecuali aspek sumber daya untuk implementasi, yaitu : masih belum memadainya jumlah dan mutu sumber daya aparatur/petugas pelaksana pelayanan dan belum memadainya pula sarana/prasarana dan peralatan serta fasilitas pendukung pelayanan lainnya.

Kondisi ini memperlambat waktu pelayanan kepada masyarakat.

2. Bahwa telah teridentifikasi 2 (dua) faktor yang menjadi penghambat penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah Kecamatan Jailolo, yaitu kualitas sumberdaya aparatur dan sarana/prasaran, peralatan dan fasilitas pendukung pelayanan.

B. Saran-saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian ini, maka dapat direkomendasikan secara umum Saran untuk Pemerintah kecamatan Jailolo Kabupaten Halmahera Barat yaitu sebagai berikut :

1. Diharapkan dikecamatan Jailolo Kabupaten Halmahera Barat dapat mengimplementasikan UU. 25 Tahun 2009 tentang system penyelenggaraan pelayanan publik akan tetapi tetap mempertahankan citra baiknya dalam pelayanan lewat komunikasi yang telah di bangun oleh implementor, pelaksana pelayanan bahkan terhadap penerima pelayanan yakni masyarakat, agar pelayanan lebih di tingkatan lagi dan pokok-pokok kebijakan yang sudah dibuat dapat dijalankan dengan baik.
2. Diharapkan Pemerintah dapat meningkatkan manajemen pelayanan

kepada masyarakat yakni penyediaan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam hal ini para pegawai bahkan menambah fasilitas yang dibutuhkan guna menunjang pelayanan yang diberikan.

3. Pemerintah harus mempertahankan karakter yang telah dipupuk bersama dalam mengimplementasikan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik agar tetap memberi citra pelayanan yang baik dan penuh pengabdian yang tinggi terhadap pelayanan.
4. Kecamatan Jailolo Kabupaten Halmahera Barat harus mempertahankan Struktur birokrasi dalam pelayanan namun melihat/meninjau kembali mekanisme/prosedur pelayanan agar lebih sistematis, tidak di anggap berbelit-belit, dan dipahami oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan .

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2002, *Prosedur Penelitian*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Dunn, W. N. , 2001, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Yogyakarta : UGM Press.
- Dwiyanto, A. dkk, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*,

Yogyakarta, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.

- Effendy, O.U., 2010, *Human Relations Dan Publik Relations*, Bandung; Mandar Maju.
- Harmon M. Michael and Mayer Richard T., 1986. *Organization Theory For Public Administration*. Toronto : Little Brown and Company.
- Mardiasmo, 2002, *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*, Yogyakarta, PT. ANDI Offset.
- Notoatmodjo Soekidjo, 1992, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Rineka Cipta
- Soemanto, 2005, *Metode-Metode Penelitian*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- Thoah, Miftah, 2002, *Perilaku Organisasi "Konsep Dasar dan Aplikasi"*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Dokumen :

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia
Nomor 25 Tahun 2009 tentang
Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara Nomor 63 Tahun
2003 tentang Pedoman Umum
Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara Nomor 25 Tahun
2004 tentang Pedoman Umum

Penyusunan Indeks Kepuasan
Masyarakat Unit Pelayanan Instansi
Pemerintah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara Nomor 26 Tahun
2004 tentang Petunjuk Teknis
Transparansi dan Akuntabilitas
Dalam Penyelenggaraan Pelayanan
Publik.